

Kupní smlouva

Číslo smlouvy Prodávajícího:

Číslo smlouvy Kupujícího:

Smluvní strany:

DELL Computer, spol. s r.o.

se sídlem:

IČ:

DIČ:

Zapsaný v obchodním rejstříku:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

SWIFT Code:

IBAN Code:

Jednající/zastoupená:

V Parku 2325/16, Praha 11 – Chodov, PSČ: 148 00

452 72 808

CZ 452 72 808

vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka 9231

Citibank a.s., Evropská 178, 166 40 Praha 6, ČR

2046350101/2600

CITICZPX

CZ87 2600 0000 0020 4635 0101

Pavel Rosenkranc

Sales Manager Public

(dále též jen "**Prodávající**")

Na straně jedné

a

Univerzita Karlova v Praze

Farmaceutická fakulta v Hradci Králové

se sídlem:

IČ:

DIČ:

Zapsaný v obchodním rejstříku:

Bankovní spojení:

Ak. Heyrovského 1203, 500 05 Hradec Králové

00216208

CZ00216208

Československá obchodní banka, Ulrichovo náměstí 734, 502

02 Hradec Králové

Číslo účtu:

153149586/0300

SWIFT Code:

CEKOSZPP

IBAN Code:

CZ28 0300 0000

Jednající/zastoupená:

Doc. PharmDr. Tomáš Šimůnek, Ph.D

Děkan fakulty

(dále též jen "**Kupující**")

Kupující a Prodávající (společně dále též "**Smluvní strany**")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s příslušnými ustanoveními § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), následující Kupní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“):

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je:

1. závazek Prodávajícího dodat Kupujícímu předmět plnění a převést na Kupujícího vlastnické právo k předmětu plnění, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě,
2. závazek Kupujícího převzít předmět plnění a zaplatit Prodávajícímu sjednanou kupní cenu, a to za podmínek stanovených v této smlouvě.

2. Předmět plnění

Předmětem plnění je :

1. dodávka 1ks diskového iSCSI úložiště o celkové kapacitě 144 TB, 2ks 10GbE transceiverů SFP+ a 1 ks připojovacího L2/L3 přepínače.

- Předmět plnění je nový, nepoužitý, plně funkční, a jeho použití nepodléhá žádným právním omezením.
- Poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z právních předpisů či příslušných technických norem, platnými pro Českou republiku, které se na plnění vztahují.
- Všechny komponenty předmětu plnění, na které se vztahují záruční podmínky budou opatřeny Prodávajícím potvrzeným záručním listem, ve kterém bude vyznačen datum předání Kupujícímu a místem, kde bude Kupující uplatňovat záruční služby.

a to vše dle podmínek uvedených dále v této Smlouvě a v přílohách této Smlouvy.

Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze I Smlouvy.

3. Kupní cena

Cena plnění bez DPH je

1 385 000.00 Kč (jeden milion tři sta osmdesát pět tisíc Korun českých)

DPH je

290 850.00 Kč (dvě stě osmdesát tisíc osm set padesát Korun českých)

Cena plnění včetně DPH je

1 675 850.00 Kč (jeden milion šest set sedmdesát pět tisíc osm set padesát Korun českých)

Kalkulace ceny výpočetní techniky, která je předmětem dodávky je uvedena v Příloze II.

Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná a lze ji překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.

4. Místo plnění

Místem plnění je Univerzita Karlova v Praze, Farmaceutická fakulta v Hradci Králové, Ak. Heyrovského 1203, 500 05 Hradec Králové

5. Lhůta plnění

1. Prodávající je povinen poskytnout kompletní Předmět plnění do 21 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy.

6. Platební podmínky

1. Cena plnění dle článku 3. bude Kupujícím uhrazena na základě daňového dokladu - faktury Prodávajícího, kterou je Prodávající oprávněn vystavit po řádně poskytnutém plnění, tj. po dodávce poslední části plnění. O kompletním, řádně poskytnutém plnění bude sepsán předávací protokol.
2. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na účet Prodávajícího.
3. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího vystavení.
4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Kupující oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Prodávajícímu k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného vystavení náležitě doplněné či opravené faktury.

7. Přechod vlastnictví a užívacího práva

1. Vlastnické právo k předmětu plnění přechází na Kupujícího dnem uhrazení kupní ceny dle čl. 3. a 7.
2. Právo užívat předmět plnění nabývá kupující okamžikem podpisu předávacího protokolu. Zároveň přechází na Kupujícího odpovědnost za škody na předmětu plnění.

8. Zpětný odběr dodaného zboží po skončení jeho životnosti

1. Baterie, galvanické články, elektrické akumulátory a elektrozařízení obsahují nebezpečné látky, a proto zákon o odpadech stanoví povinnost jejich separátního sběru (tzv. zpětný odběr a oddělený sběr) a následné recyklace či likvidace. Uvedené výrobky nesmí být odhazovány do kontejnerů se smíšeným komunálním odpadem či na skládku, ale musí být odkládány v místech k tomu určených nebo v místech jejich zpětného odběru či odděleného sběru. Odložili Zákazník uvedené Výrobky či jejich části mezi ostatní komunální odpad či na skládku, hrozí v důsledku takového jednání znečištění životního prostředí.
2. Povinnosti týkající se separátního sběru použitého Zboží, jedná-li se o baterie, galvanické články, elektrické akumulátory či elektrozařízení, splní Kupující tím, že je zašle DELL zpět s označením „použité výrobky“ na adresu DELL Computer spol. s r.o., V Parku 2325/16, Praha 11, PSČ: 148 00. Tyto použité Výrobky mohou být rovněž odevzdány osobně na výše uvedené adrese, v pondělí až pátek od 8:30 do 17:00 hod., tel.č.: 22577 2711 V případě dalšího prodeje Zboží Kupujícím je Kupující povinen zajistit informování konečného uživatele Zboží o všech údajích a skutečnostech uvedených v tomto ustanovení.
3. DELL zajišťuje bezplatně zpětný odběr baterií, galvanických článků a elektrických akumulátorů; zpětný odběr použitého elektrozařízení pocházejícího z domácností; oddělený sběr elektroodpadu nepocházejícího z domácností dodaného na trh po 13. srpnu 2005 a oddělený sběr elektroodpadu nepocházejícího z domácností dodaného na trh do 13. srpna 2005, pokud je ze strany DELL nahrazováno výrobky stejného typu nebo výrobky, které plní stejnou funkci, nejvýše však v počtu dodávaných elektrozařízení. Oddělený sběr ostatního elektroodpadu nepocházejícího z domácností je zpoplatněn.
4. Separátní sběr použitého elektrozařízení dodaného na trh do 13. srpna 2005 zajišťuje DELL v rámci systému ASEKOL, viz www.asekol.cz. Separátní sběr ostatního elektroodpadu zajišťuje DELL v rámci systému RETELA, viz www.retela.cz.
5. Zpětný odběr obalů Zboží a odpadů z těchto obalů zajišťuje pro DELL v rámci systému sdruženého plnění povinnosti zpětného odběru a využití odpadu z obalů autorizovaná obalová

společnost EKO-KOM a.s., se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17, PSČ 140 21, IČ: 251 34 701. Obaly Zboží lze odkládat do systému odděleně sbíraného domovního odpadu, který v příslušné obci funguje. Zpětný odběr obalů je bezplatný.

9. Záruka a servis

1. Na všechna dodávaná zařízení a všechny komponenty se vztahuje záruční lhůta 84 měsíců (7 let) formou servisu ProSupport Next Business Day On Site.
2. Záruční doba počíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu o řádně poskytnutém plnění Kupujícím.
3. Vady, na něž se vztahuje záruka dle odst.1 tohoto článku, je Kupující povinen uplatnit nejpozději do konce záruční doby.
4. V záruční lhůtě je Prodávající povinen zajistit udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu. Udržování předmětu plnění v provozuschopném stavu znamená udržování poskytnutého plnění v takovém stavu, aby Kupující měl právo bez omezení užívat všech jeho funkcionalit.
5. Záruka se nevztahuje na vady , které vzniknou v důsledku činnosti Kupujícího, zejména:
 - Nedodržením pokynů Prodávajícího či předpisů výrobce o používání a údržbě předmětu plnění.
 - Provedením svévolných zásahů a změn předmětu plnění nebo násilným poškozením.
 - Nedodržením předepsané kvality elektrické sítě v místě připojení elektrických zařízení, které jsou součástí předmětu plnění.
 - Nedodržením provozních, bezpečnostních nebo hygienických předpisů.
 - Chybné obsluhy předmětu plnění.
 - Neoprávněnými zásahy nepovolané třetí osoby.
 - Vlivem vyšší moci, tj. zejména požáru, jiné živelné katastrofy či jiných vnějších vlivů.
 - Nedodržením provozních a technických podmínek užití předmětu plnění dle průvodní a technické dokumentace, která je součástí dodávky předmětu plnění.
6. Prodávající je povinen zajistit odstranění vady či realizaci jiné formy záručního plnění dle volby Kupujícího nejpozději do 17. hod. (slovy sedmnácté hodiny) následujícího pracovního dne po dni nahlášení vady Kupujícím. Požadavek na odstranění vady může Kupující hlásit v pracovní dny mezi 8. a 17. hodinou. Požadavky přijaté mimo tento časový interval budou brány jako přijaté v 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
7. V případě takových vad, které mohou ohrozit závažným způsobem majetek Kupujícího, je Prodávající povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění doby nástupu a poskytnutí záručního plnění i mimo pracovní dny v co nejkratším čase.
8. Servis bude prováděn vždy v místě instalace zařízení na pracovištích Kupujícího.
9. Nahlášení závady pro území celé ČR bude prováděno telefonicky na čísle 225 772 969 (ProSupport) oprávněnou osobou Kupujícího.
10. Údaje o vlastníkovi a provozovateli servisního střediska:
 - DELL Computer , spol s r.o.
V Parku 2325/16
Praha 11
148 00
 - Provozní doba servisního střediska v pracovní dny 8:00 – 17:00 hod
 - Telefonní linka obsluhovaná 24 hodin denně: 225 772 969 (ProSupport).
11. DELL se zavazuje poskytovat Kupujícímu servisní služby dle servisních podmínek ProSupport Next Business Day On Site, jež tvoří Přílohu č. III, která je nedílnou součástí této smlouvy.

10. Proces servisu a způsob jeho řízení

1. Požadavek na servisní zásah je vždy hlášen oprávněnou osobou Kupujícího na jediné místo: telefonicky na čísle 225 772 969 (ProSupport) .
2. Prvním krokem je identifikace závady, kdy oprávněná osoba Kupujícího spolu se servisním technikem Prodávajícího specifikují okruh možných závad.
3. Poté je dohodnut konkrétní termín servisního zásahu. V souladu s dohodnutým termínem je vyslán servisní technik s náhradními díly na místo servisního zásahu.

4. Servisní technik se dostaví na místo servisního zásahu, odstraní závadu a spolu s oprávněnou osobou Kupujícího otestují funkčnost opraveného zařízení.
5. Po otestování a ověření funkčnosti opravovaného zařízení podepíše oprávněná osoba Kupujícího protokol o provedení servisního zásahu.

11. Důvěrnost a ochrana údajů

1. Každá ze Smluvních stran se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně všech důvěrných nebo jinak chráněných informací, se kterými přijde do styku při poskytování plnění dle Smlouvy, které jsou jako důvěrné označeny nebo mají nezbytné náležitosti důvěrnosti, a užívat takové informace pouze za účelem splnění svých závazků vyplývajících z těchto vztahů. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna sdělit takové informace jakékoliv třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany a může sdělit tyto informace pouze svým zaměstnancům či poradcům, jež je potřebují znát, přičemž zajistí, aby i tyto osoby byly vázány povinností uchovávat informace v tajnosti.
2. Povinnost dle odstavce 1 tohoto článku trvá po celou dobu trvání vztahů dle této Smlouvy, jakož i po jejich ukončení.
3. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nebudou považovat informace:
 - jež byly oprávněné straně známy již v době uzavření této Smlouvy;
 - jež se staly nebo se stanou veřejně známé, nikoliv však porušením povinnosti přijímací strany;
 - jež byly přijímací stranou získány bez odkazování nebo používání informací obdržených od poskytovací strany;
 - jež přijímací strana obdržela zákonným způsobem od třetí strany nebo je musí podle zákona přijímací strana sdělit.
4. Ustanovení § 17 a násl. (obchodní tajemství) obchodního zákoníku nejsou tímto článkem dotčena.
5. Smluvní strany se zavazují, že získá-li Smluvní strana od druhé Smluvní strany jakékoli osobní údaje, bude s nimi nakládat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

12. Odpovědnost za škodu

1. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Prodávajícího škoda na majetku, odpovídá Prodávající za skutečnou škodu, a to za každou škodu či za více škod spolu souvisejících, plně v souladu s § 373 a násl. Obchodního zákoníku v platném znění, a to maximálně do výše 125% ceny plnění.
2. Vznikne-li Kupujícímu v důsledku porušení smluvních povinností ze strany Prodávajícího škoda na zdraví nebo dojde k usmrcení, odpovídá Prodávající za škodu v neomezeném rozsahu.
3. Prodávající odpovídá za škodu na zdraví, v důsledku smrti nebo za škodu na jiné věci, způsobenou vadou výrobku v rozsahu a za podmínek stanovených v zákoně č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku v platném znění.
4. Prodávající neodpovídá za škodu dle odstavce 1 tohoto článku, pokud nesplnění povinností Prodávajícího bylo způsobeno:
 - Okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména událostí vyšší moci či jiných překážek nebo událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Prodávajícího;
 - jednáním Kupujícího či nedostatkem součinnosti ze strany Kupujícího.
5. Kupující nemá nárok na náhradu škody, pokud:
 - byla způsobena nesplněním jeho povinností stanovené právními předpisy vydanými za účelem předcházení vzniku škody nebo omezení jejího rozsahu;
 - neučinil opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
6. Prodávající neodpovídá v případě vzniku škody dle odstavce 1 za ušlý zisk, nýbrž pouze za skutečnou škodu.

13. Vyšší moc

Prodávající neodpovídá za prodlení v plnění dodávek produktů a poskytování služeb, nebo za neplnění, způsobené nepředvídatelnými okolnostmi nebo příčinami, které nastalo nezávisle na jeho vůli a které ovlivnit není v jeho moci. Takovými okolnostmi se rozumí, ale nejsou omezeny pouze na, války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, obchodní embarga, stávky atd. Obdobně, v souladu s ust. § 374 Obchodního zákoníku neodpovídá za prodlení s plněním svých závazků Kupující.

14. Export

Kupující bere na vědomí, že Zboží může zahrnovat technologie či software, které podléhají právním předpisům EU a USA stanovícím pravidla či omezení vývozu, jakož i obecně závazným právním předpisům státu, do něhož je Zboží dodáno či v němž je užíván. V souladu s takovými právními předpisy nesmí být Zboží prodáno, pronajato, převedeno či dopraveno do takových zemí či takovým koncovým uživatelům nebo určeno pro takové použití, na které se vztahuje zákaz/embargo. Kupující se zavazuje dodržovat všechny tyto předpisy.

15. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a uzavírá se jako smlouva inomínatní. Místem k projednání veškerých sporů v souvislosti s touto Smlouvou budou příslušné soudy České republiky.
2. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy neplatným nebo nevykonatelným, nebude to mít vliv na platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
4. Tuto Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných očíslovaných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.
5. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
6. Nedílnou součástí Smlouvy je:
Příloha I. – Specifikace předmětu plnění
Příloha II. – Cenová specifikace předmětu plnění
Příloha III. – Popis servisních podmínek
Příloha IV. – Potvrzení o pověření k výkonu činnosti – Pavel Rosenkranc
7. Smluvní strany shodně prohlašují, že Smlouva byla sepsána dle jejich přání a svobodné vůle a na důkaz toho k ní připojují své právoplatné podpisy.

V Hradci Králové dne 10.4.2015

V Praze dne 9.4.2015

UNIVERZITA KARLOVA v Praze
FARMACEUTICKÁ FAKULTA
Heyrovského 1203
500 05 Hradec Králové
IČO 00216208 DIČ CZ00216208



Za Univerzita Karlova v Praze
Farmaceutická fakulta v Hradci Králové
Doc. PharmDr. Tomáš Šimůnek, Ph.D.
Děkan fakulty

Dell Computer
V Parku 2325/16
148 00 Praha 4 - Chodov
IČO: 45272808
DIČ: CZ45272808



Za DELL Computer, spol. s r.o.
Pavel Rosenkranc
Sales Manager Public



Příloha I

Specifikace předmětu plnění

Item No.	Množství systémů	Popis	Ks
1	1	S4810P, 48 x 10GbE SFP+ Ports, 4 x QSFP 40GbE Ports, 1 x AC PSU, 2 x Fan, Normal Airflow	
		S4810 User Documentation	1
		Dell Networking, Transceiver, SFP+, 10GbE, LR, 1310nm Wavelength, 10km Reach	2
		European Power Cord for S/C/Z Series	2
		S4810 Power Supply, AC, Normal Airflow	1
		Force10 Software - iSCSI Optimized Configuration	1
		No Installation Service Selected (Contact Sales Rep for more details)	1
		Force 10 - Order Identifier	1
		Power Connect Order - Hungary	1
		Base Warranty	1
		1Yr Return to Depot - Minimum Warranty	1
		90 Day SW Bug Fixes Support & Media Replacement	1
		INFO 1Yr ProSupport Force10 Next Business Day Service On-Site	1
		7Yr ProSupport Force10 Next Business Day Service On-Site	1
		INFO Export Compliance Rules must be followed	1
		Producer Recycling Fund Contribution	1
		PowerConnect - Freight 1 Unit	1
2	1	Equallogic PS6510E 7.2K SATA	
		PS6510E 144TB Capacity 48 X 3TB NearLine SAS Dual Controller	1
		Promo (Installation and Implementation of EqualLogic Storage Array)	1
		Power Connect Order - Hungary	1
		Base Warranty	1
		3Yr Parts only warranty	1
		INFO 3Yr ProSupport and Next Business Day Onsite Service	1
		7Yr ProSupport and Next Business Day On-Site Service	1
		INFO Declined Remote Consulting	1
		INFO Export Compliance Rules must be followed	1
		Storage - Freight 1 Unit	1



Příloha II

Cenová specifikace

Číslo položky	Název položky, včetně specifikace	Jednotka	Množství/ počet jednotek	Cena bez DPH za jednotku	DPH	Cena celkem s DPH
1	Diskové iSCSI úložiště s minimálně 48 disky 3,5", 7,2K NL-SAS o velikosti 3TB, tedy o celkové kapacitě 144 TB. Dva řadiče, každý dva 10GbE SFP+ porty a port pro management, redundantní napájecí zdroje vyměnitelné za provozu. Servisní podpora NBD minimálně 7 let. Doplnky pro montáž do rozvaděče.	ks	1	1.090.000,00	228.900,00	1.318.900,00 Kč
2	Transceiver SFP+, 10GbE, LR, 1310nm modul.	ks	2	22.000,00	4.620,00	26.620,00 Kč
3	Připojovací L2/L3 (IPv4 and IPv6) přepínač s minimálně 48 porty SFP+ a 4 porty 40GbE QSFP+ s podporou DCB a redundantními zdroji napájení a větráky vyměnitelnými za provozu.	ks	1	273.000,00	57.330,00	330.330,00
Celkem				1.385.000,00 Kč	290.850,00 Kč	1.675.850,00 Kč

Příloha III

Popis servisní služby



Popis služby

Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell)

Úvod ke smlouvě o poskytování služeb

Společnost Dell s potěšením nabízí službu Dell ProSupport (Profesionální podpora společnosti Dell) (dále jen „služba“) pro vybrané servery, úložiště, stolní počítače, notebooky a tiskárny (dále jen „podporované produkty“, jak je definováno níže) v souladu s tímto popisem služby („popis služby“). Tato služba navíc poskytuje různé možnosti technické podpory (přes telefon, Internet atd.) a servis, náhradní díly a související služby oprav nebo náhrady v případě výrobních vad vyskytujících se v časovém období služby pro podporované produkty zákazníka (dále jen „oprávněné události“).

Tento popis služby platí mezi vámi, zákazníkem („vy“ nebo „zákazník“) a jednotkou společnosti Dell uvedenou na faktuře za nákup této služby. Tato služba podléhá samostatně podepsané rámcové smlouvě o poskytování služeb uzavřené zákazníkem se společností Dell, která výslovně opravňuje k prodeji této služby (definováno níže), nebo pokud taková smlouva neexistuje, podmínkám prodeje společnosti Dell pro komerční zákazníky, které jsou k dispozici na adrese www.Dell.com/Terms nebo na místní webové stránce pro vaši zemi www.Dell.com, nebo – v závislosti na umístění zákazníka – standardní rámcové zákaznické smlouvě o poskytování služeb (dále jen „CMSA“), kterou lze získat na adrese www.dell.com/servicecontracts, zde je uvedena pouze odkazem, v tištěné podobě je dostupná na požádání od společnosti Dell. Strany potvrzují, že si přečetly tyto online podmínky a budou se jimi řídit. Zákazník souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb za rámec původního termínu se bude řídit aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicecontracts.

Koncoví uživatelé z oblasti Evropy, Blízkého východu a Afriky (EMEA), kteří kupují značkové výrobky a služby společnosti Dell od samostatného prodejce nebo distributora:

Pokud jste zakoupili službu od distributora/prodejce třetí strany, případná smlouva týkající se prodeje a dodání služeb bude uzavřena mezi vámi a tímto distributorem/prodejcem třetí strany. S ohledem na prodej a dodání služeb neexistuje žádný přímý smluvní vztah mezi vámi a společností Dell, a to i v případě, kdy společnost Dell zajišťuje vámi zakoupenou službu pro distributora/prodejce jako subdodavatel. Služba bude poskytována v souladu s podmínkami samostatné smlouvy uzavřené mezi vámi a distributorem/prodejcem třetí strany, avšak přesto bude i nadále podléhat podmínkám, definicím, rozsahu a omezením stanoveným tímto popisem služby. Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné odkazem do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru nebo kliknutím na tlačítko či zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ na webu Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci rozhraní softwaru společnosti Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na tento subjekt.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Vlastnosti služby (neboli klíčové kroky služby):

- Nepřetržité telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků)*, s globálními expertními centry společnosti Dell, jejichž zkušení analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.

- Vyslání technika a/nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně objednaných služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k nápravě oprávněné události.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Počáteční podpora s operačním systémem a aplikacemi související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je například software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server. V části [Core Operating System and Application Troubleshooting](#) (Základní odstraňování problémů s operačním systémem a aplikacemi) na webu společnosti Dell naleznete seznam případného dalšího podporovaného klientského softwaru. Podrobnosti vám sdělí analytik technické podpory.

Součástí služby je:	Součástí služby NENÍ:
Operační systémy a aplikace klienta Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například Microsoft Small Business Server.	Firemní operační systémy a aplikace
Počáteční podpora zahrnující jednoduché otázky typu „jak na to“ nebo definice funkcí	Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
Pomoc s opravami včetně oprav hotfix	Pomoc v oblasti upgradů, výkonu a správy

- Počáteční podpora a pomoc s nastavením konektivity jednoduchých systémů¹ (včetně bezdrátových) pro notebooky Dell Latitude™, stolní počítače Dell OptiPlex™, stolní počítače a notebooky Dell Vostro™ a mobilní pracovní stanice a pracovní stanice Dell Precision™.
- Přístup k online fórum podpory dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků).
- Přístup k řídicím centrům Global Command Center, která pomáhají zvládat kritické situace v zákaznických prostředích, sledují vyslání techniků ke kritickým situacím na pracovištích zákazníků a aktivně koordinují krizový management a komunikaci v průběhu událostí, jako jsou např. přírodní katastrofy.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.
- **Program Dell International Services (Mezinárodní služby společnosti Dell)** Tento program vám zajistí služby a podporu v případě, že cestujete se svým notebookem obchodní třídy do zahraničí na období méně než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné smluvní podmínky. Další podrobnosti získáte na webové stránce www.Dell.com/ISP.

¹ Pomoc v oblasti jednoduchých systémů je omezena na jediný klientský systém pokrytý službou ProSupport (Profesionální podpora), který se připojuje k jedinému portu směrovače nebo bezdrátového přístupového bodu. Nevztahuje se na konektivitu k sekundárním zařízením, systémům ani doménám.

Vyloučené služby

- Firemní operační systémy a aplikace
- Podrobná instalace, opakovaná instalace a pomoc s konfigurací
- Pomoc v oblasti upgradů, výkonu a správy
- Úkony, jako je např. instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné činnosti nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Doplnky, spotřební zboží, výměna médií, operační spotřební zboží, periferie nebo díly jako baterie, rámce a kryty nebo jejich podpora
- Přímou podporu nebo podporu na základě spolupráce pro produkty třetí strany nebo podporu verzí, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podporu zařízení poškozeného přírodními katastrofami (zejména bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným použitím, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (zejména použitím nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použitím nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávným nebo nedostatečným odvětráním nebo nedodržením provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- Odstranění spywaru/virů nebo služby zálohy dat.
- Pokročilou bezdrátovou, síťovou nebo vzdálenou instalaci, nastavení, optimalizaci a konfiguraci aplikací nad rámec služeb popsaných v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra.
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení.
- Opravy, které jsou nezbytné v důsledku potíží se softwarem nebo v důsledku změn, úprav či oprav provedených kýmkoliv jiným než společností Dell, autorizovaným prodejcem či poskytovatelem služeb společnosti Dell nebo zákazníky s využitím dílů vyměnitelných zákazníkem (CSR).

Omezení krytí hardwaru:

Nejaktuálnější informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell. Na zákazníky se službou ProSupport (Profesionální podpora) se nemusí vztahovat hardwarová omezení, zejména omezená roční záruka na pevné disky SATA. V takových případech mohou být po dobu trvání zákaznickovy smlouvy o poskytování služby ProSupport (Profesionální podpora) komponenty společnosti Dell opraveny nebo vyměněny. Servis podporovaného produktu nebo komponenty podporovaného produktu, na které se vztahuje omezená doživotní záruka, bude společností Dell prováděn v souladu s tímto popisem služby, a to po dobu trvání smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou s omezenou doživotní zárukou řešeny podle základní smlouvy o hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese www.Dell.com/ServiceContracts.

Kontaktování společnosti Dell, pokud požadujete služby

Programy podpory pro vlastní odeslání:

Jestliže zákazník zakoupil službu Warranty Parts Direct (Přímou záruční díly), Fast-Track Dispatch (Rychlé odeslání) nebo Dell Online Self Dispatch (DOSD – Vlastní online odeslání Dell), certifikovaní technici zákazníka mohou řešit oprávněné události odesláním žádosti o službu prostřednictvím webové stránky pro vlastní odeslání nebo přes frontu telefonické podpory dané oblasti.

Online podpora, chat a e-mailová podpora:

Webová stránka služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell), chat a e-mailová podpora jsou k dispozici na adrese www.Support.Dell.com.

Požadavky na telefonickou podporu:

K dispozici dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu (včetně svátků). Dostupnost mimo Spojené státy se může lišit a je omezena komerčně přiměřeným úsilím. Konkrétní podrobnosti pro vaše umístění vám sdělí obchodního zástupce nebo analytik technické podpory.

Pracovní doba podpory společnosti Dell KACE

Pracovní dobu podpory produktů Dell KACE naleznete na webu <http://www.kace.com/support/contact.php>.

První krok: Požádejte telefonicky o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell). Regionální telefonní čísla najdete na adrese www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.
- Zavolejte z pracoviště, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Uveďte výrobní číslo pro servisní tag (jak je definováno níže) a další informace, o které vás analytik požádá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a její úroveň a také ověří případný konec platnosti služby.

Druhý krok: Pomozte při telefonickém řešení problému

- V případě potřeby identifikujte chybové zprávy a situace, při kterých se zobrazují. Dále identifikujte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků pro odstraňování problémů, které pomohou problém blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslání techniků na pracoviště zákazníka, analytik jim předá další instrukce.

Stupně závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek. Stav „Závažnost stupně 1“ je podmíněn tím, že zákazník se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zakoupil i volitelné rozšířené služby „Mission Critical“ (Kritická situace).

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených s volitelnou službou „Mission Critical“ (Kritická situace)

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kompletní ztráta funkcí klíčových pro běh podniku – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problému. Rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Zajištění dostupnosti příslušného personálu a zdrojů k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
3	Minimální dopad na provoz firmy.	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádosti společnosti Dell do dvaceti čtyř (24) hodin.

Stupně závažnosti a reakce společnosti Dell týkající se produktů zakoupených bez služby „Mission Critical“ (Kritická situace)

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
2	Velký dopad, ale blízké dočasné či definitivní řešení. Při reakci společnosti Dell nebudou nápomocny zdroje zákazníka dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů; účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnostika nebyla provedena do devadesáti (90) minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdrojů k udržení neustálé komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Minimální dopad na provoz firmy.	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a odpověď na žádosti společnosti Dell do dvaceti čtyř (24) hodin.

Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Možnosti pro řešení na pracovišti zákazníka se liší podle typu zakoupené služby a také na základě toho, zda byla se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zakoupena i rozšířená služba „Mission Critical“ (Kritická situace). Pokud jste zakoupili službu ProSupport (Profesionální podpora Dell) spolu s úrovní podpory služby na pracovišti, na faktuře bude uvedena úroveň odezvy na pracovišti, která odpovídá tabulce níže. Za předpokladu, že byly splněny všechny příslušné podmínky popsané v tomto popisu služby, vyśle společnost Dell na pracoviště zákazníka, kde došlo ke vzniku oprávněné události, servisního technika.

Jestliže zákazník nebo jím pověřený zástupce nebude přítomen, když technik přijede, technik nebude moci na podporovaném produktu pracovat. Technik zanechá zákazníkovi vzkaz o své návštěvě nebo se jej pokusí kontaktovat telefonicky či e-mailem. Za následný servisní telefonát může být zákazníkovi účtován dodatečný poplatek.

A. Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) s řešením na pracovišti zákazníka SE službou Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)

Zakoupení této služby společně s rozšířenou službou „Mission Critical“ (Kritická situace) umožníte společnosti Dell rychleji zahájit proces pro kritické situace („Crit Sit“) u události se stupněm závažnosti 1 a v případě potřeby provést pohotovostní vyslání.²

² Pohotovostní vyslání při událostech služby Mission Critical (Kritická situace) stupně závažnosti 1: Pro podporované produkty se službou Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) a se smlouvou o poskytování služeb Dell ProSupport Mission Critical (Profesionální podpora Dell se službami pro kritické situace) nebo řešením na pracovišti zákazníka do dvou (2) nebo čtyř (4) hodin bude v případě potřeby zároveň s telefonickým odstraňováním problémů vyslán technik. Na základě rozpoznání problému analytik společnosti Dell rozhodne, zda problém vyžaduje vyslání dílů.

Urovně řešení na pracovišti dostupné se službou Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do dvou hodin s šestihodinovou službou oprav*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 2 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů a obvykle hardware opraví do 6 hodin po vyslání.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do dvou (2) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. • Dostupné u vybraných modelů podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).
Řešení na pracovišti do osmi hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 8 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků. • K dispozici v určených oblastech s dobou odezvy do osmi (8) hodin. • K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. • Pohotovostní vyslání paralelně s odstraňováním problémů je dostupné pro případy s přiřazeným stupněm závažnosti 1 služby Mission Critical (Kritická situace).

B. Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) s řešením na pracovišti zákazníka *BEZ služby Mission Critical Enhanced Service (Rozšířená služba pro kritické situace)*

Standardní úroveň řešení na pracovišti zákazníka, které lze zakoupit

Typ řešení na pracovišti	Čas dostupnosti řešení na pracovišti	Omezení / zvláštní podmínky
Řešení na pracovišti do čtyř hodin*	Technik obvykle dorazí na pracoviště zákazníka do 4 hodin po skončení telefonického odstraňování problémů.	- K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – <i>včetně</i> svátků. - K dispozici pouze v určených oblastech s dobou odezvy do čtyř (4) hodin. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
Řešení na pracovišti do následujícího pracovního dne*	Na základě telefonického odstraňování problémů a diagnózy může být vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka příští pracovní den.	- K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky. - Omezeno na místa, kde není dostupná odezva do 4 hodin. - Hovory přijaté expertním centrem společnosti Dell po 17. hodině** místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika zaslané po tomto čase mohou zpoždit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.
Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy (OCONUS)*	Na základě telefonického odstraňování problémů mohou být zaslány díly. Čas doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	- Omezeno na zákazníky OCONUS (pouze ve Spojených státech) schválené společností Dell. - Dostupnost je omezena na vybrané systémy a umístění. Na adrese www.Dell.com/Fed/International naleznete podrobné informace. - Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, zvláště podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.
Výměna celé jednotky tiskárny na pracovišti*	Na žádost zákazníka může být technik na pracoviště vyslán další pracovní den po přijetí náhradní jednotky tiskárny.	- K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – <i>mimo</i> svátky. - K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů. - Není k dispozici pro zákazníky OCONUS.

C. Pro všechny ostatní možnosti řešení na pracovišti zákazníka:

Následně po vzdáleném odstraňování problému, diagnostice a rozpoznání problému určí analytik společnosti Dell, zda oprávněná událost vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

Náhradní díly

Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto díly jsou označeny jako vyměnitelné zákazníkem (dále jen „CSR“). Pokud analytik společnosti Dell během diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou událost vyřešit pomocí dílů CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** – tyto díly může vyměnit zákazník. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem může společnost Dell vyslat svého technika na pracoviště, aby provedl výměnu dílů. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které volitelné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.
- **Povinné díly CSR** – společnost Dell automaticky nevysílá technika na pracoviště z důvodu instalace povinných dílů CSR. Chcete-li získat podrobné informace o tom, které povinné díly CSR jsou instalovány na pracovišti zdarma a které úrovně služeb tuto instalaci zahrnují, obraťte se na analytika technické podpory.

Způsob dopravy dílů CSR se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil.

- Náhradní díly pro zákazníky s dobou odezvy „do následujícího pracovního dne“ budou odeslány se způsobem doručení do následujícího pracovního dne.
- Náhradní díly pro zákazníky s možností služby „návratu k opravě“ budou odeslány pozemní přepravní službou.

Jestliže analytik společnosti Dell rozhodne, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, budete informováni o dalších krocích, které je třeba podniknout. V závislosti na úrovni zakoupené služby platí následující postupy pro řešení na pracovišti zákazníka nebo vrácení k opravě.

Společná podpora

Jestliže dojde k problémům s produkty třetí strany, které jsou použity spolu se zákaznickým podporovaným produktem, společnost Dell bude v souladu s tímto dokumentem sloužit jako jediný kontaktní bod, dokud nebudou problémy izolovány a postoupeny dodavateli produktu třetí strany. Společnost Dell kontaktuje dodavatele třetí strany, vytvoří jménem zákazníka zprávu o události nebo hlášení o problému a dodá potřebnou dokumentaci k problému. Poté, co se dodavatel zapojí do prací, bude společnost Dell sledovat řešení problému. Dodavatel bude společnost Dell informovat o stavu a plánech řešení, dokud problém nevyřeší buď poskytnutím řešení, kroků vedoucích k řešení, zástupného řešení, změn konfigurace nebo postoupením hlášení o chybě. Na žádost zákazníka zahájí společnost Dell postupy správy postoupení ve své organizaci nebo v organizaci dodavatele.

Pro uplatnění společné podpory musí zákazník uzavřít s dodavatelem třetí strany dohodu o příslušné aktivní podpoře a mít na ně právo. Poté, co je problém izolován a nahlášen, poskytne dodavatel třetí strany

technickou podporu a řešení problému zákazníka. SPOLEČNOST DELL NENÍ ZODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.

Seznam aktuálních partnerů společné podpory naleznete na adrese www.Dell.com/CollaborativeSupport. Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění zákazníků změnit.

Odstraňování problémů se softwarem

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zahrnuje odstraňování problémů se softwarem Dell OEM se společnou podporou (viz výše) pro vybrané aplikace, operační systémy a firmware Dell OEM u vybraných produktů (viz „pokryté softwarové produkty“) přes telefon nebo přenosem softwaru a dalších informací elektronicky nebo zasláním softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Pokryté softwarové produkty obsahují předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako jsou aplikace Norton AntiVirus™, systém Microsoft® Office, účetní aplikace Intuit® QuickBooks® a aplikace Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Podporovány jsou také některé serverové aplikace jako například řešení Microsoft Small Business Server. Chcete-li získat aktuální seznam pokrytých softwarových produktů, kontaktujte analytika technické podpory společnosti Dell.

Omezení služby pro odstraňování problémů se softwarem Dell OEM Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem, ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznické otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (tzn. jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že problém je dostatečně komplexní nebo že zákaznický podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník si je vědom toho, že společnost Dell nemusí být schopna problémy tohoto druhu vyřešit a že je povinen uzavřít nezávislou smlouvu s vydavatelem uvedeného softwaru, která zajistí vyřešení podobných problémů.

Proaktivní správa systémů Dell

Zákazníci služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) mají po celou dobu platnosti smlouvy o poskytování této služby nárok používat softwarové nástroje proaktivní správy systému Dell, které jsou předem nainstalovány v podporovaných produktech nebo které si zákazníci mohou stáhnout na adrese www.Dell.com/Proactive. Dostupné vlastnosti a funkce se mohou lišit v závislosti na podporovaném produktu a umístění zákazníka. Zákazník obdrží licenci k nástrojům proaktivní správy systému Dell v souladu s průvodními licenčními podmínkami k softwaru. V případě, že software nemá samostatné analýzy problémů podmínky, vztahují se na použití softwarových nástrojů proaktivní správy systému Dell zákaznickým následující licenční podmínky (pro účely této části „software“):

Společnost Dell vám tímto uděluje osobní, nevýlučnou licenci k použití a přístupu k softwaru, který poskytuje výlučně vám a v souladu s tímto dokumentem po dobu trvání služby, abyste mohli využívat výhod služeb uvedených v příslušném popisu služby. Tento software nesmíte kopírovat, upravovat, nesmíte vytvářet odvozená nebo společná díla ani kompilace softwaru, pokud vám to společnost Dell výslovně písemně nepovolí. Software nesmíte zpětně analyzovat, dekompileovat ani se nesmíte jinak pokoušet získat jeho kód nebo kód jakékoli jeho části. Nesmíte k němu poskytovat licence ani podlicence, nesmíte jej prodat, postoupit nebo jinak převést či zatížit. Software nesmíte používat v rámci spravovaných služeb. Nesmíte překročit počet licencovaných míst pro uživatele či umístění ani nesmíte porušit jiné podmínky určené v příslušném popisu služby. Dále tento software nesmíte používat pro účely sledování jeho dostupnosti, výkonu či funkčnosti či pro jakékoli jiné účely srovnávacího testu nebo porovnávání.

Dále souhlasíte, že nevyužijete software: (i) pro pokusy využít nebo získat neoprávněný přístup do sítí nebo vybavení společnosti Dell nebo třetí strany; (ii) tak, abyste umožnili dalším jedincům či subjektům využívat nebo kopírovat služby; (iii) pro pokusy o prozkoumání, vyhledání či testování zranitelnosti systému, účtu nebo sítě společnosti Dell nebo jejích zákazníků či

dodavatelů; (iv) takovým způsobem, který by negativně ovlivnil nebo jehož cílem by bylo negativně ovlivnit jakéhokoli uživatele, hosta nebo síť; (v) k žádné podvodné činnosti (vi) k šíření nevyžádaných hromadných nebo reklamních zpráv ani podobných sdělení; (vii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu do možnosti další osoby (bez ohledu na úmysl, záměr nebo znalosti) využívat služby (kromě nástrojů a funkcí zabezpečení); (viii) k omezení, znemožnění nebo jinému zásahu, který by přerušil nebo snížil výkon jakéhokoli zařízení společnosti Dell (nebo dodavatele společnosti Dell), které se využívá při provádění služeb.

Aktualizace softwaru Dell EqualLogic

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) pro vybrané podporované produkty Dell EqualLogic, včetně řad Dell EqualLogic PS, zahrnuje jak údržbu aktualizací softwaru, tak zavedení nových funkcí firmwaru a základního softwaru, jako jsou např. SAN HQ, Auto Snapshot Manager a sada nástrojů pro integraci hostitele (platí pro časové období služby uvedené na faktuře).

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databázi. Dále vydává opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.

Nové verze Nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic jsou společností Dell obvykle dány k dispozici bez dalšího poplatku ze strany držitelů licence, a to v případě softwaru podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo smlouvou o ročním servisu či údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

Dell | EMC – aktualizace základního softwaru

Služba Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) zahrnuje následující aktualizace softwaru pro základní software Dell | EMC, jako jsou produkty Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (pouze série AX), Access Logix™ (pouze série CX), PowerPath® a SnapView Express (pouze série AX) (časové období služby je vyznačeno na faktuře):

Změny a opravy chyb Společnost Dell pravidelně vydává změny softwaru a opravy malých chyb, které odrážejí menší změny provedené společností EMC v příslušném softwaru podnikového úložiště pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databázi. Dále vydává opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací s příslušným softwarem podnikového úložiště.

Nové verze Všechny nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště jsou obvykle zpřístupněny společností EMC bez dalších poplatků v rámci jiných licencí na software podnikového úložiště, který je pokryt zárukou společnosti EMC nebo roční smlouvou o pravidelné údržbě mezi společností EMC a držitelem licence. Tyto se obecně skládají z vydání, která obsahují změny a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí a změny zahrnující podstatné nové vlastnosti, funkce a možnosti.

Možná potřeba dodatečného nákupu Aktualizace základního softwaru Dell | EMC může vyžadovat koupi samostatné služby instalace na pracovišti zákazníka nebo proaktivní údržby společnosti Dell a podle jejího doporučení, tak aby podporované produkty byly i nadále použitelné s touto službou.

Prodloužení Zákazník může být oprávněn prodloužit nebo zakoupit další aktualizace základního softwaru Dell | EMC v závislosti na dostupných možnostech platných v daný okamžik a ve shodě s aktuálními poplatky, lhůtami a podmínkami, a to doručením objednávky společnosti Dell. Společnost Dell může kdykoli měnit výši poplatků, lhůty a podmínky poskytování podpory.

Poplatky za prodloužení služeb podpory Dell | EMC: www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist

Podpora různých výrobců

Společnost Dell s potěšením nabízí služby Dell ProSupport (Profesionální podpora Dell) pro různé výrobce (dále jen „služby pro různé výrobce“) pro vybavení od jiných výrobců než společnosti Dell (dále jen „podporované produkty různých výrobců“, jak jsou definovány níže) v souladu s tímto popisem služby. Tato služba poskytuje možnosti technické podpory (telefonické), náhradní díly a fyzický servis k zajištění dobrého provozního stavu systémů po dobu trvání zakoupené služby (dále jen „oprávněné události pro různé výrobce“). Období pokrytí pro jednotlivá zařízení jsou uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka souvisejících se zakoupením této služby.

Tyto služby pro různé výrobce jsou k dispozici pro podporované produkty různých výrobců na bázi jednotlivých zařízení tak, jak stanoví společnost Dell. Délka smlouvy se pohybuje od 1 roku do 4 let.

Možnosti úrovně služeb

Služby různých výrobců pro podporované produkty různých výrobců (se zárukou nebo bez záruky OEM) jsou k dispozici během období pokrytí stanoveném v období služeb zakoupeném pro jednotlivá zařízení. Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena v kupní smlouvě nebo faktuře zákazníka pro daný podporovaný produkt různých výrobců. Služby různých výrobců mohou zahrnovat:

- Nepřetržitou telefonickou podporu
- Možnosti služeb na pracovišti zákazníka (podpora na pracovišti do následujícího pracovního dne nebo nepřetržitá podpora na pracovišti do 4 hodin)
- Nepřetržitě přímé telefonické spojení dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu, včetně svátků, s globálními expertními centry společnosti Dell, jejichž analytici jsou připraveni pomoci s řešením problémů s hardwarem a softwarem.
- Vyslání technika nebo odeslání náhradních dílů na pracoviště zákazníka (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) za účelem oprav a řešení potřebných k znovuvvedení podporovaného produktu do uspokojivého provozního stavu.
- Vzdálenou pomoc při odstraňování obvyklých problémů v rámci podpory. Pokud je tato vzdálená pomoc k dispozici a zákazník vyjádří souhlas, technici společnosti Dell se přes bezpečné internetové spojení přímo připojí do systému, což urychlí odstraňování problémů.
- Správa případů usnadňující nalezení rychlého řešení a postoupení oprávněných událostí.
- Řízení postoupení, které v rozsahu této služby poskytne jediné kontaktní místo pro správu, postoupení a stav událostí.

Podporované produkty různých výrobců: Tato služba pro různé výrobce je k dispozici u vybraných systémů jiných společností než Dell, které jsou ve standardní konfiguraci. Podporovaný produkt různých výrobců, na který se vztahuje tento popis služby, je uveden na faktuře pro zákazníka společnosti Dell. Tento popis služby se však nevztahuje na software a periferní zařízení. Zákazník musí zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb pro každý podporovaný produkt různých výrobců (služba se například NEvztahuje na tiskárnu připojenou k oprávněnému systému, jestliže tato tiskárna nemá samostatnou smlouvu o podpoře). Každý podporovaný produkt různých výrobců bude označen svým sériovým číslem OEM nebo jiným určeným sériovým číslem (dále jen „servisní tag různých výrobců“). Další produkty mohou být zahrnuty do tohoto popisu služby nebo přidány do seznamu podporovaných produktů různých výrobců podle oblasti, umístění či jazyka. Podrobné informace o podporovaných produktech různých výrobců pro tuto službu vám poskytne obchodní zástupce společnosti Dell.

Další informace

- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na podporované produkty různých výrobců.
- Společnost Dell nepřebírá od žádného výrobce záruční povinnosti na software, ani nebude provádět údržbu softwaru jakéhokoli druhu na základě této smlouvy.
- **Podporované verze** Zákazník je povinen udržovat software a podporované produkty různých výrobců na minimální verzi či konfiguraci stanovené výrobcem, jak je uvedeno na webech výrobců OEM. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru nebo následných verzí tak, jak bude výrobce OEM požadovat za účelem zachování nároku podporovaných systémů různých výrobců na tuto službu pro různé výrobce.
- **Omezení odpovědnosti** Bez ohledu na samostatnou smlouvu uzavřenou se společností Dell platí, že není-li společnost Dell schopna zajistit dobrý provozní stav zákaznickova podporovaného produktu různých výrobců, celková odpovědnost společnosti Dell vůči zákazníkovi vyplývající z tohoto popisu nebo ve spojení s tímto popisem služby nesmí překročit menší z následujících dvou částek: a) poplatky splatné nebo zaplacené zákazníkem společností Dell za období dvanácti (12) měsíců na základě tohoto popisu služby nebo b) výměna celé obdobné jednotky.

Další smluvní podmínky

1. Podporované produkty

Tato služba je dostupná pouze u podporovaných produktů, k nimž patří vybrané zařízení Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, a vybrané tiskárny společnosti Dell zakoupené se standardní konfigurací. Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuální seznam služeb, které jsou k dispozici pro vaše produkty Dell i produkty jiných výrobců než Dell, je k dispozici u obchodního zástupce společnosti Dell.

Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „servisní tag“). Zákazník musí pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služby. Zakoupíte-li například tiskárnu s notebookem, smlouva o poskytování služby uzavřená na notebook tiskárnu nepokrývá. Tiskárna i notebook musí mít vlastní samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby uveďte servisní tag podporovaného produktu.

2. Služby podpory

- A. Omezená záruka na hardware** Služby týkající se podpory oprávněné události podporovaných produktů mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, Internet atd.), náhradní díly a související služby oprav k zajištění opravy nebo

výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka. Chcete-li se seznámit s omezenou zárukou na hardware společnosti Dell, naleznete ji na adrese www.Dell.com/Warranty. Mimo území Spojených států je tato záruka také zveřejněna na místním webu Dell.com.

- B. Omezení krytí hardware** Mohou platit omezení krytí hardware. Za nabídky služeb, které rozšiřují tuto hardwarovou omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Informace o záruce naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty. Další informace vám také sdělí analytik technické podpory společnosti Dell.

- C. Instalace náhradních dílů** Některé komponenty jsou speciálně navrženy pro snadné vyjmutí a výměnu zákazníkem, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka: tyto součásti jsou označeny jako CSR. Pokud analytik technické podpory společnosti Dell během odstraňování problémů a diagnostiky stanoví, že lze oprávněnou opravu provést pomocí dílu označeného jako CSR, společnost Dell dodá díly CSR přímo zákazníkovi. Díly CSR se dělí na dvě třídy:

- **Volitelné díly CSR** Volitelné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. V závislosti na typu služby zakoupené s podporovaným produktem však společnost Dell může na

pracoviště vyslat svého technika, který výměnu dílů provede.

- Povinné díly CSR Povinné díly CSR jsou navrženy tak, aby umožňovaly snadnou instalaci zákazníkem. Společnost Dell neposkytuje pracovníky za účelem instalace povinných dílů CSR. Pokud zákazník vyžaduje, aby společnost Dell a/nebo její autorizovaný prodejce tyto díly vyměnil, bude za tuto službu zákazníkovi účtován poplatek. Společnost Dell se může tohoto poplatku zříci u omezeného počtu služeb podpory, jako je například služba ProSupport (Profesionální podpora Dell).

D. Výměna celé jednotky Pokud analytik stanoví, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (jako klávesnice nebo monitor) nebo by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud technik společnosti Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást technikovi společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk), může si své pevné disky ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadnou jednotku technikovi společnosti Dell, jak je popsáno výše, nebo pokud (v případě, že náhradní jednotka nebyla doručena osobně technikem společnosti Dell) vadnou jednotku nevrátí do deseti (10) dnů, zákazník souhlasí, že společnost Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník nezaplatí fakturu do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.

E. Uskladněné díly Společnost Dell momentálně skladuje díly na různých místech po celém světě. Vybrané díly nemusí být uloženy ve skladu, který je pracovištěm zákazníka nejbližší. Jestliže není díl potřebný pro opravu podporovaného produktu k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznickova pracoviště a tento díl musí být dopraven z jiného zařízení, bude zaslán způsobem zaručujícím doručení následující den. Komponenty systému pro kritické situace určené společností Dell k umístění v zařízeních s přístupem do dvou nebo čtyř hodin. Kritická komponenta je ta část, jejíž selhání brání systému ve vykonávání základních funkcí. Díly, které nejsou považovány za kritické, zahrnují

zejména: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Zákazník získá díly do 2 nebo 4 hodin pouze tehdy, pokud zakoupil odpovídající smlouvu o poskytování služby podporující dodávku kritických dílů a pokud se podporovaný produkt nachází v podporované oblasti pokryté stanovené společností Dell.

F. Vlastnictví náhradních dílů Všechny náhradní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Jestliže zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté ze systému, které si ponechá (kromě pevných disků ze systémů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění záručních oprav používá společnost Dell nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

3. Doba trvání služby

Počátek platnosti této smlouvy nastává k datu podání objednávky a trvá po dobu trvání služby. „Doba trvání služby“ započne datem zakoupení a trvá po dobu uvedenou na formuláři objednávky (definováno níže). Počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů nebo koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny na formuláři objednávky zákazníka nebo na jiném vzájemně dohodnutém formuláři faktury, potvrzení objednávky nebo objednávce (dále jen „formulář objednávky“). Není-li mezi společností Dell a zákazníkem písemně sjednáno jinak, zákazník touto smlouvou kupuje služby výhradně pro své vlastní interní použití, a nikoli k dalšímu prodeji nebo pro účely servisního oddělení.

4. Povinnosti zákazníka

A. Oprávnění udělit přístup Zákazník prohlašuje a zaručuje, že pro sebe i pro společnost Dell zajistil oprávnění k přístupu a užívání podporovaného produktu (včetně všech jeho hardwarových a softwarových komponent i dat v něm uložených) za účelem poskytování těchto služeb. Pokud již zákazník taková oprávnění nevlastní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení služeb.

B. Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti zákazníka

Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s technikem společnosti Dell přítomnými na pracovišti zákazníka a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

C. Povinnosti na pracovišti V případech, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti zákazníka, musí zákazník poskytnout volný, bezpečný a dostatečný přístup k zařízením zákazníka a k podporovaným produktům. Dostatečným přístupem se rozumí také dostatečný pracovní prostor, elektrická a místní telefonní linka. Je třeba také společnosti Dell zdarma poskytnout monitor nebo displej, myš (nebo polohovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

D. Údržba softwaru a podporované verze Zákazník musí udržovat software a podporované produkty na minimální úrovni verze či konfigurace, tak jak jsou stanoveny společností Dell v systému PowerLink v případě úložišť Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů. Zákazník je dále povinen zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru a následných verzí tak, jak stanoví společnost Dell za účelem zachování nároku podporovaných produktů na tuto službu.

E. Zálohování dat Před dodávkou této služby společností Dell proveďte zálohu veškerých stávajících dat a programů ve všech dotčených systémech. SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO OBNOVENÍ DAT ČI PROGRAMŮ nebo za ztrátu možnosti používat systém v důsledku této služby nebo souvisejících činností podpory či opomenutí, včetně zanedbání ze strany společnosti Dell nebo poskytovatele služeb třetí strany.

F. Záruky třetích stran U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyť platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell či kdokoli jiný než dotčený výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv,

který na tyto záruky mohou mít služby poskytované společností Dell.

5. Důležité doplňující informace

A. Přepínání Jakmile byla tato služba naplánována, jakékoli změny jejího harmonogramu musí být provedeny nejméně 8 kalendářních dnů před plánovaným datem. Pokud zákazník tuto službu přeloží 7 nebo méně dnů před plánovaným datem, bude účtován poplatek za přeložení, který nepřesáhne 25 % ceny zaplacené zákazníkem za dané služby. Zákazník se zavazuje, že jakoukoli změnu plánovaného termínu služby potvrdí nejméně 8 dnů před zahájením služby.

B. Obchodně oprávněné omezení rozsahu služeb Společnost Dell může odmítnout poskytnout služby, jestliže by podle jejího názoru jejich poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro ni nebo poskytovatele služeb společnosti Dell, nebo jestliže jsou vyžadovány služby mimo rozsah, který společnost Dell zajišťuje. Společnost Dell nese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, nad kterou nemá kontrolu. Služby se vztahují pouze na použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.

C. Volitelné služby Volitelné služby (včetně podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva chybí, jsou volitelné služby poskytovány na základě této smlouvy.

D. Postoupení Společnost Dell je oprávněna tuto službu a/nebo popis služby postoupit kvalifikovaným poskytovatelům služeb třetí strany.

E. Zrušení Společnost Dell může tuto službu kdykoli během doby platnosti služby zrušit z jakéhokoli z následujících důvodů:

- Zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami.
- Zákazník odmítne spolupracovat s analytikem podpory nebo technikem na pracovišti.
- Zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud zákon státu nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell odstoupí od služby v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell.

F. Zeměpisná omezení a přemístění Služba bude dodána do místa uvedeného na faktuře zákazníka. Tato služba není poskytována ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby započítání řešení na pracovišti zákazníka, se liší dle zeměpisné oblasti. Některé možnosti nemusí být možné v umístění zákazníka zakoupit. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí dostupností služeb v novém umístění a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas,

materiál a poradenství. Zákazník poskytne společnosti Dell zdarma dostatečný a bezpečný přístup ke svému zařízení, aby mohla společnost Dell splnit své závazky.

G. Převod služby V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby smí <či nesmí> zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které jsou k nalezení na stránkách www.support.dell.com. Na převod se může vztahovat poplatek. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná nebo se neposkytuje za stejnou cenu, jakou zákazník za tuto službu uhradil, nemusí se na zákazníka vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník rozhodne, že tyto dodatečné poplatky neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

Další informace o kterékoli naší nabídce služeb vám sdělí zástupce společnosti Dell nebo je naleznete na adrese www.dell.com/services.

Dostupnost se liší podle jednotlivých zemí. Máte-li zájem o další informace, doporučujeme zákazníkům a prodejním partnerům společnosti Dell kontaktovat své obchodní zástupce.

© 2011 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky činí nárok i názvy jejich produktů. Specifikace jsou správné k datu vydání, ale mohou se kdykoli bez upozornění změnit nebo nemusí být k dispozici. Společnost Dell a její pobočky nenesou zodpovědnost za chyby nebo opomenutí v tisku nebo na fotografiích. Platí prodejní podmínky společnosti Dell. Tyto podmínky jsou k dispozici na adrese www.Dell.com. Tištěná kopie prodejních podmínek společnosti Dell je k dispozici na vyžádání.

Příloha IV

Potvrzení o pověření k výkonu činnosti

Oris

Potvrzení o pověření k výkonu činnosti

DELL Computer, spol. s r.o.

se sídlem V Parku 2325/16, Praha 11, Chodov, PSČ 148 00

IČ: 452 72 808

(dále jen „zaměstnavatel“)

tímto potvrzuje, že

pan **Pavel Rosenkranc**, nar. 11.1.1962, bytem Nad Parkem 880, 156 00 Praha 5 - Zbraslav

(dále jen „zaměstnanec“)

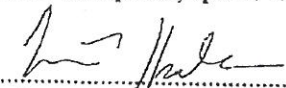
je na základě pracovní smlouvy ze dne 01.06.2005 ve znění dodatku ze dne 01.11.2011 zaměstnancem společnosti DELL Computer, spol. s r.o. vykonávajícím práci na pozici

Sales Manager Public

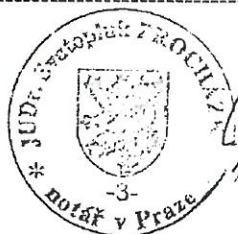
Zaměstnanec vykonávající práci na této pozici je pověřen činit jménem zaměstnavatele všechny úkony, které s výkonem této práce souvisí a je tedy v souladu s ust. § 15 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem zmocněn ke všem úkonům, k nimž při této činnosti obvykle dochází. Vymezení obvyklých úkonů, které jsou u zaměstnavatele spojeny s výkonem práce na dané pracovní pozici, obsahuje Podpisový řád, jakožto vnitřní předpis společnosti DELL Computer, spol. s r.o., a je to zejména podepisování nabídek společnosti podaných v řízení o zadání veřejné zakázky či jiné zakázky, dalších úkonů v zadávacím řízení, smluv uzavíraných na základě zadávacího řízení v hodnotě do 25.000.000 CZK, dále podepisování obchodních smluv v hodnotě do 25.000.000 CZK.

V Praze dne 6. 1. 2012

DELL Computer, spol. s r.o.


Ing. Jiří Kysela, jednatel

Ověření – legalizace-----
 Běžné číslo ověřovací knihy O-II 24 / 2012-----
 Ověřuji, že -----
Ing. Jiří KYSELA, nar. 16.1.1955, bytem Praha 7 – Holešovice, Bubenská 1377/37,-----
 jehož totožnost byla prokázána platným úředním průkazem, tuto listinu přede mnou
 vlastnoručně podepsal.-----
 V Praze dne 6. ledna 2012-----



Dagmar MORAVCOVÁ
 pověřená notářem

OVĚŘENÍ - VĚDOMACE

Ověřuji, že tento opis složený
 z 21 listů doslovně souhlasí
 s listinou z níž byl pořízen.
 složenou z 21 listů.

V Praze dne: 11. 1. 2012



Marcela RYCHLOU
 Notářka v Praze